



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย
อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปี ๒๕๖๔



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย
อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

2564

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา ใน 4 งาน ได้แก่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานสังคมสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชรา คนพิการและผู้ด้อยโอกาส และงานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 373 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 11 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบและมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย ระหว่างวันที่ 8 - 10 กันยายน 2564 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มารับบริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

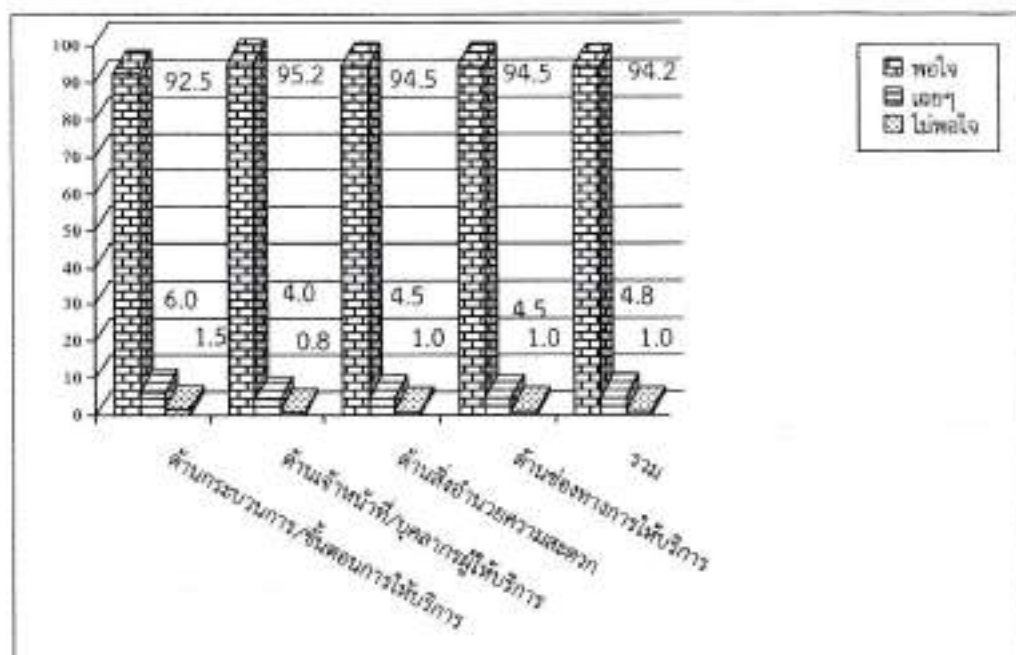
สรุปผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.5 และเพศชาย ร้อยละ 45.5 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 38.0 รองลงมาคือ อายุ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 31.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 44.5 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 30.5 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด ร้อยละ 48.5 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 22.5 ตามลำดับ

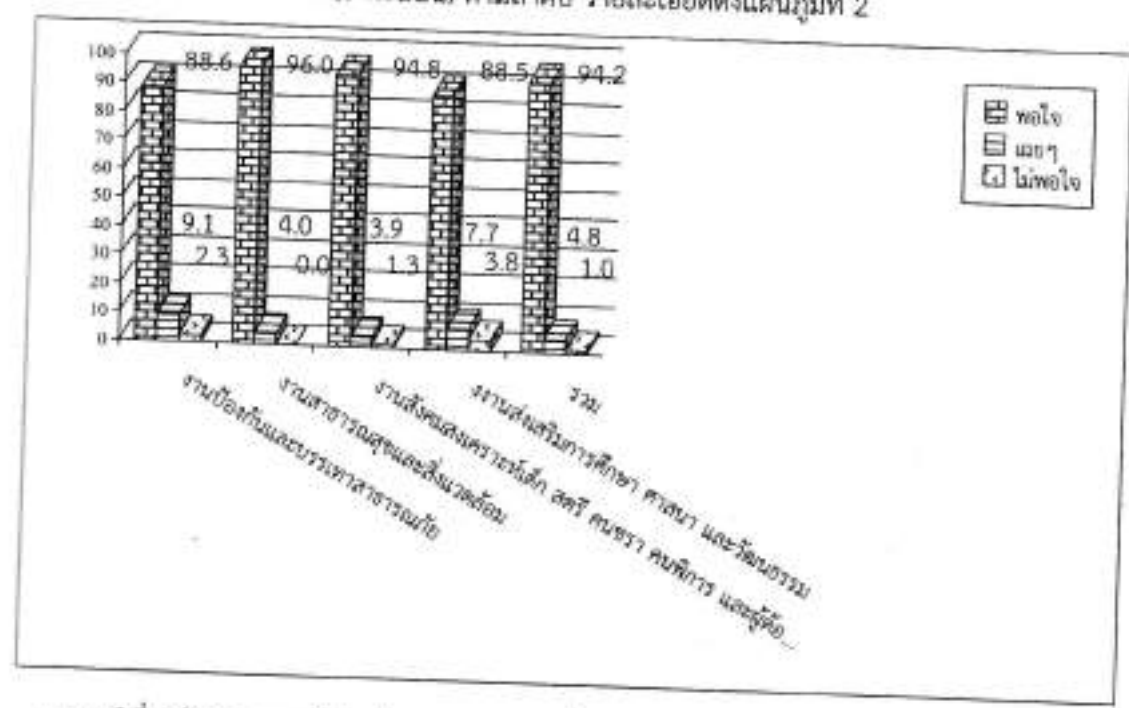
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 94.2 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.2 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.5 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 96.0 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานสังคมสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชรา คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส ร้อยละ 94.8 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 88.6 (8 คะแนน) และงานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ร้อยละ 88.5 (8 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 2

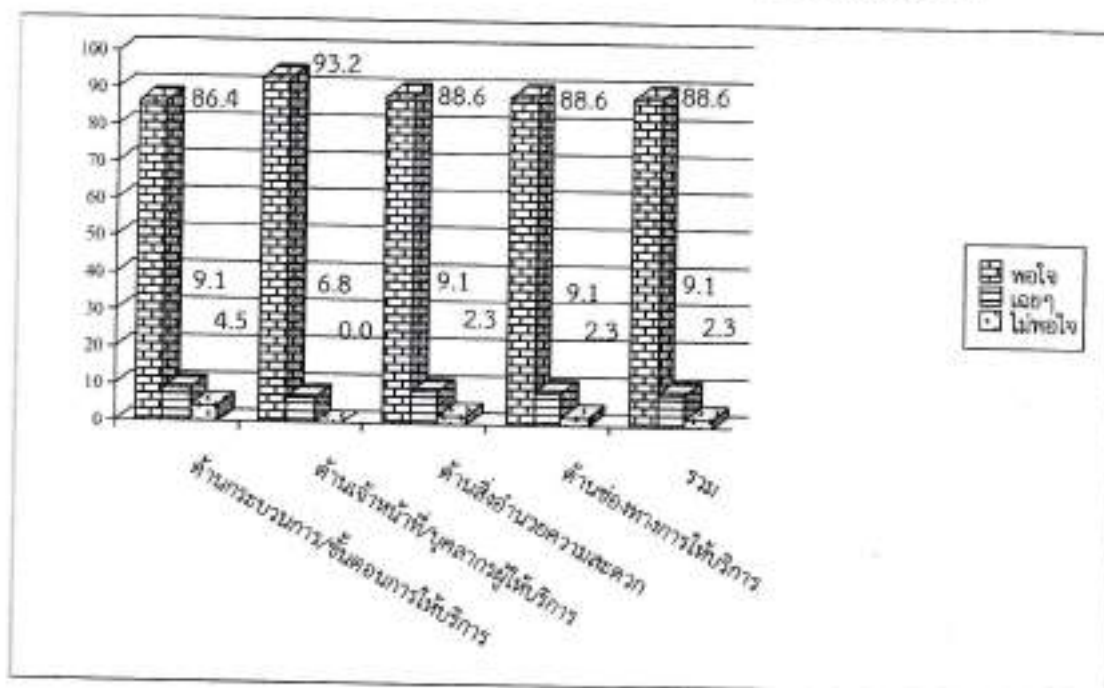


แผนภูมิที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

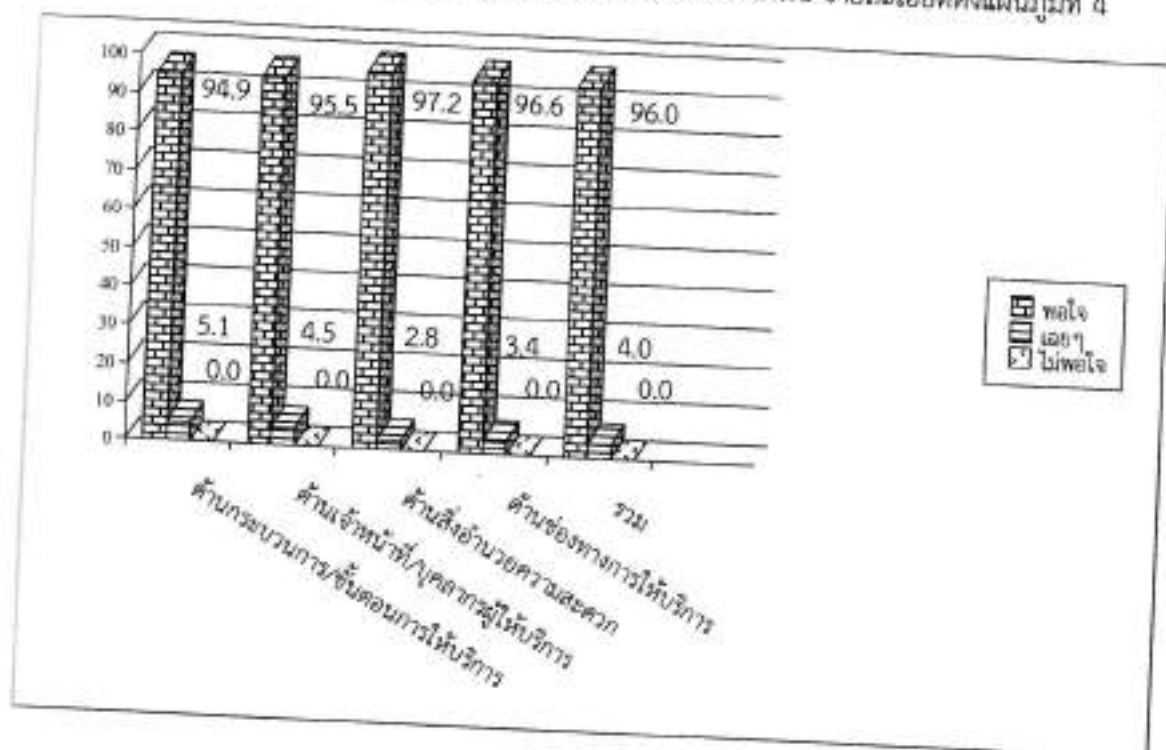
ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 88.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.2 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 88.6 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 86.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 3



แผนภูมิที่ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

3.2 งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

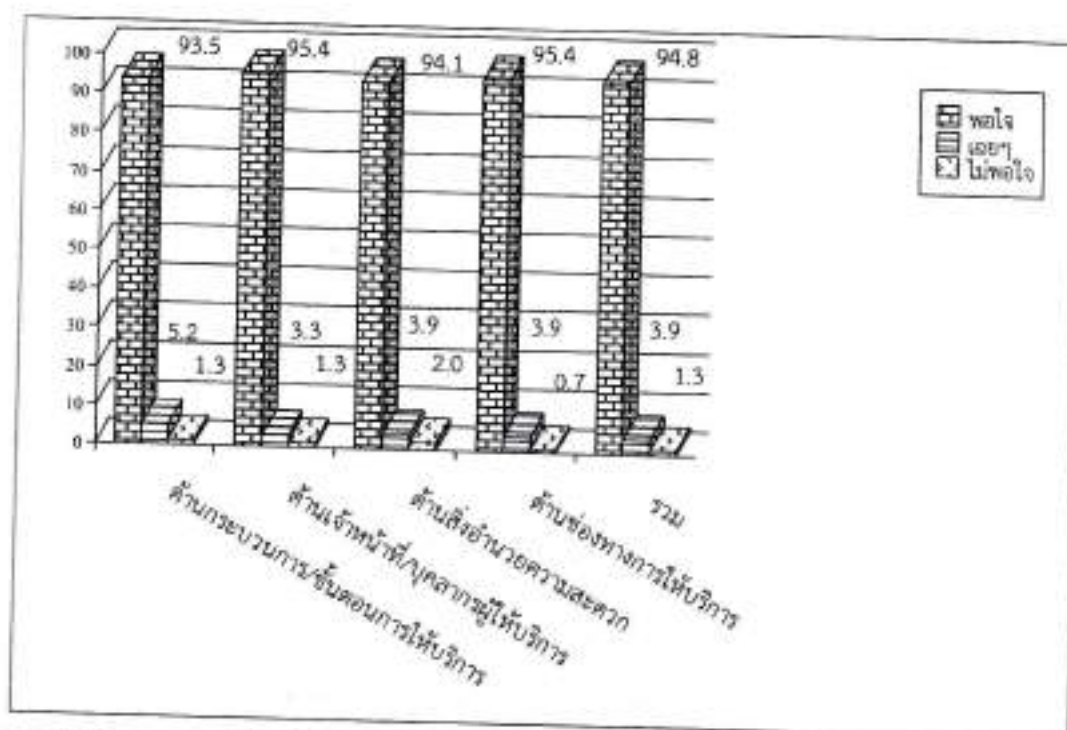
ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาด ร้อยละ 97.2 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.6 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.5 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 94.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 4



แผนภูมิที่ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

3.3 งานสังคมสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชรา คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส

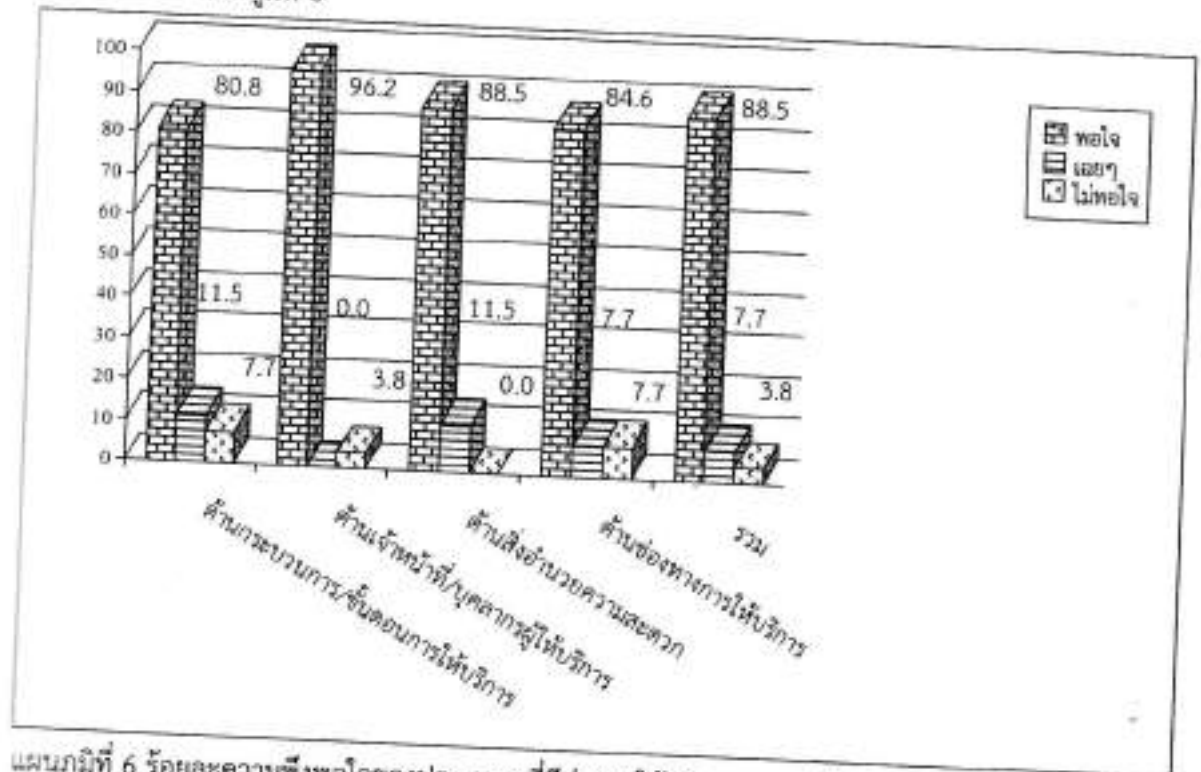
ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานสังคมสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชรา คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส คิดเป็นร้อยละ 94.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.4 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.1 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 93.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 5



แผนภูมิที่ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา งานสังคมสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชรา คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส

3.4 งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 88.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 88.5 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 84.6 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 80.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 6



แผนภูมิที่ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

4. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ควรมีการอำนวยความสะดวกในการจัดนิเทศขึ้นในหมู่บ้านไม่ต้องเดินทางไปโรงพยาบาล
2. มีการจัดโครงการเกี่ยวกับการส่งเสริมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในท้องถิ่นและการเฝ้าระวังดูแล

อย่างสม่ำเสมอ

3. เสนอให้มีการจัดกิจกรรมกีฬาสำหรับเยาวชนในแต่ละหมู่บ้านเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง
4. ซ่อมแซมถนนในจุดที่ชำรุดและเพิ่มไฟส่องสว่างในเขตพื้นที่เพื่อความปลอดภัยของ

ประชาชน

5. อบต.ควรส่งเสริมสนับสนุนการสร้างอาชีพเสริมให้เกิดขึ้นกับคนในชุมชนเนื่องจากปัจจุบันมีประชาชนมีการว่างงานมากขึ้น

6. ควรมีการจับแล้วก็ปรับอย่างจริงจังในกรณีที่มีครัวเรือนทิ้งขยะในที่สาธารณะโดยไม่มีความรับผิดชอบส่งผลกระทบต่อชุมชน

คำนำ

ด้วยปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือว่าเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดโดยมีอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในด้านต่าง ๆ มากมาย ซึ่งรัฐได้ดำเนินการกระจายอำนาจในด้านต่าง ๆ ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อมุ่งเน้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้กับประชาชนได้อย่างทันทั่วถึง นอกจากนี้ยังให้อิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับการอำนาจทางการบริหารได้ภายใต้กรอบที่กฎหมายกำหนดถือว่ามี ความคล่องตัวอย่างมากในทางการบริหารในปัจจุบัน ทั้งนี้สำหรับการจัดบริการสาธารณะตามกรอบอำนาจหน้าที่ ที่กฎหมายกำหนดไว้ เป็นสิ่งที่มีความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารและข้าราชการส่วนท้องถิ่นในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบัน จะเห็นได้ว่าการจะดำเนินงานโครงการหรือภารกิจใด ๆ ต้องมาจากความต้องการและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ เมื่อมีการดำเนินงานตามภารกิจแล้วหน่วยงานจะต้องมีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบวลาย เพื่อนำผลการประเมินนั้นไปประกอบการตัดสินใจทางการบริหาร ซึ่งอาจจะออกมาในรูปแบบของนโยบายของฝ่ายบริหารหรือการสั่งการในการแก้ไขปัญหาอื่น ๆ โดยใช้ประโยชน์จากข้อมูลการประเมินผลความพึงพอใจนี้

สำหรับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบวลาย ครั้งนี้มีเป้าหมายสำคัญ คือการสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชนที่มาใช้บริการ ทั้งในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งด้านช่องทางการให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมินงานที่ให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานสังคมสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชรา คนพิการและผู้ด้อยโอกาส และงานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม รายงานครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเนื่องจาก ได้รับความร่วมมือจากองค์กรบริหารส่วนตำบลบวลาย ทั้งนี้สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในฐานะผู้ดำเนินการประเมินขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจด้วยดี

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินดังกล่าว จะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบวลาย เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	ณ
สารบัญ.....	ญ
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญแผนภูมิ.....	พ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาของการประเมิน.....	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	4
ขอบเขตของการประเมิน.....	4
ระยะเวลาในการประเมิน.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
บทที่ 2 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน องค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย	
อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา.....	6
สภาพทั่วไป.....	6
สภาพทางเศรษฐกิจ.....	8
สภาพทางสังคม.....	9
การบริการพื้นฐาน.....	10
ข้อมูลอื่น ๆ.....	10
ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย.....	12
บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมินผล.....	15
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	15
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน.....	16
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	17
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	17

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการประเมิน.....	19
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	19
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	
บัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	21
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	
บัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....	23
ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....	43
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน.....	44
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	44
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	
บัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	45
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	
บัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....	45
ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....	50
เอกสารอ้างอิง.....	51
ภาคผนวก.....	52
ภาคผนวก ก แบบประเมินความพึงพอใจ.....	53
ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรม.....	57

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา.....	16
2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	20
3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	21
4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....	22
5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมและรายด้าน.....	23
6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....	24
7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ.....	25
8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	26
9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ.....	27

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบัวลาย งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมและรายด้าน.....	28
11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบัวลาย งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ...	29
12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบัวลาย งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ.....	30
13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบัวลาย งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	31
14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบัวลาย งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการ.....	32
15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบัวลาย งานสังคมสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชรา คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส โดยภาพรวมและรายด้าน.....	33
16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบัวลาย งานสังคมสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชรา คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส ด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....	34
17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบัวลาย งานสังคมสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชรา คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส ด้าน เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ.....	35
18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบัวลาย งานสังคมสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชรา คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	36
19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบัวลาย งานสังคมสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชรา คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส ด้านช่องทางการให้บริการ.....	37

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบัวลาย งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม โดยภาพรวมและรายด้าน...	38
21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบัวลาย งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ.....	39
22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบัวลาย งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ ให้บริการ.....	40
23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบัวลาย งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	41
24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบัวลาย งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ด้านช่องทางการให้บริการ...	42

สารบัญแผนภูมิ

แผนที่

หน้า

1	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	21
2	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้ บริการ.....	22
3	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา งานป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย.....	23
4	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา งานสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม.....	28
5	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา งานสังคมสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชรา คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส.....	33
6	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม.....	38

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการประเมิน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ให้ทันการเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหายังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่าง ๆ ภายในประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันและความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความไม่แน่นอน จากปัจจัยต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีความเข้มแข็ง ในระยะยาว มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงแก้ไขปัญหาล้าหลังสร้างรายได้ลดความเหลื่อมล้ำให้กับประชาชนพร้อมสร้างหลักคิด คุณธรรม และจริยธรรมและมีศักยภาพที่จะดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้ภายใต้การบูรณาการทางการบริหารทุกภาคส่วนโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรัฐจะกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และเพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนในการให้บริการสาธารณะ โดยเร่งพัฒนาองค์กรและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพและมีความรับผิดชอบมากขึ้นทั้งในการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนท้องถิ่นและภาคีอื่น ๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่ รวมถึงการจัดให้มีบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการของรัฐให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากลและสนับสนุนการพัฒนายุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ ให้มีการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ (คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี, 2562 : 1-29) สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทัน่วงที โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินการกิจต่าง ๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่นจึงสำคัญ (โกวิทย์ พวงงาม, 2550 :11) จะเห็นได้ว่าตั้งแต่เริ่มมีการดำเนินการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทยแล้วนั้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งจากการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทเป็น

องค์กรบริการสาธารณะเด่นชัดขึ้น โดยมีภารกิจหลัก ๆ แบ่งออกได้ 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม ถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 มีฐานะเป็นนิติบุคคล ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งจะมีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตเทศบาล หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยกเว้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดในการบริหารงานจะประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งประกอบด้วยสมาชิกที่ได้รับเลือกตั้งจากราษฎรในหมู่บ้านในตำบลนั้น ๆ หมู่บ้านละ 2 คน สภา อบต.มีหน้าที่ในการให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบล ร่างข้อบัญญัติตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และควบคุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารอบต.และส่วนที่ 2 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น โดยนายก อบต. แต่งตั้งรองนายก อบต. 2 คน ซึ่งมีใช้สมาชิกสภา อบต.เป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของ อบต.ตามที่นายก อบต.ได้มอบหมาย และแต่งตั้งเลขานุการนายก อบต. 1 คน ซึ่งมีได้เป็นสมาชิกสภา อบต.หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่กฎหมายกำหนดนั้น ได้แก่ จัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม ส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก และเยาวชน ผู้สูงอายุ และพิการ คุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณ หรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและตามสมควร

ทั้งนี้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การบริหารส่วนตำบลจะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความเชื่อมั่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนในเขตนั้น ๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องบริหารภารกิจ จัดบริการสาธารณะเพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนให้ได้มากที่สุด ยิ่งเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนก็ยิ่งต้องทำงานที่ถูกต้องตามกฎหมายและตรงใจประชาชน ด้วยสถานการณ์ดังกล่าวองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องพิสูจน์ตนเองด้วยการสร้างผลงานและบริการประชาชนอย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นความสามารถทางการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะ

และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนจะเป็นสิ่งที่ทุกฝ่ายเฝ้ามองเพื่อประเมินความสำเร็จของการบริหารงาน

เนื่องจากพื้นที่ตำบลบัวลาย ในแต่ละหมู่บ้านจะมีสระน้ำประจำหมู่บ้านอยู่และมีพืชน้ำขึ้นจำนวนมาก พืชน้ำที่ขึ้นมาก คือ บัว ซึ่งเป็นพืชประดับและเป็นอาหาร ตำบลบัวลาย ได้แยกออกจากตำบลบัวใหญ่ เพื่อเป็นเกียรติแก่ตำบลเดิม และยืนยันว่ามีพืชน้ำที่สำคัญ คือ บัว จึงตั้งชื่อตำบลว่า ตำบลบัวลาย องค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา ได้ยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย โดยการประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 19 มกราคม 2539 ซึ่งประกาศดังกล่าวได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับทั่วไป เล่ม 113 ตอน 9 ลงวันที่ 30 มกราคม 2539 ซึ่งมีผลบังคับใช้วันที่ 30 มีนาคม 2539 ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย มีเนื้อที่ 48.0 ตารางกิโลเมตร หรือ 29,999.46 ไร่ ตั้งอยู่เลขที่ 51 หมู่ที่ 5 บ้านหนองแสง ตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา อยู่ห่างจากอำเภอบัวลาย ทางทิศใต้ ระยะทางประมาณ 4 กิโลเมตร ถนนสายหนองแวง - บัวใหญ่ ประชากรทั้งสิ้น 5,452 คน แยกเป็นชาย 2,722 คน หญิง 2,730 คน ส่วนมากในตำบลบัวลายเป็นการประกอบการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ เป็ด ไค์ สุกร กระบือ องค์การบริหารส่วนตำบลบัวลายเป็นราชการส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย มีฐานะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ มีสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งหมู่บ้านละ 2 คน มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งสิ้น 22 คน ฝ่ายบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย มีคณะผู้บริหาร 4 คน คือ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คนและรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน และเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน ส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลายมีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบัวลายเป็นผู้บังคับบัญชา มีพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง 23 คน โดยมีการแบ่งส่วนราชการออกเป็น 4 ส่วน คือ สำนักงานปลัด กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการ ซึ่งในการปฏิบัติงาน หน่วยงานจะต้องให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ ในเขตพื้นที่บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในแต่ละหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานสังคมสงเคราะห์ เด็ก สตรี คนชรา คนพิการและผู้ด้อยโอกาส และงานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม โดยขอความร่วมมือกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้งนี้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงและพัฒนา

ขั้นตอนการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานดังนี้

1. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
3. งานสังคมสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชรา คนพิการและผู้ด้อยโอกาส
4. งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 8 – 10 กันยายน 2564

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย ได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย ให้ตรงตามความต้องการของประชาชน
2. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย ได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเอง และสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้
3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย ทั้งในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

4. ผลจากการประเมินในทุกตัวสามารถเป็นข้อมูลทางการบริหารเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร ในการดำเนินการพัฒนางานให้ตรงกับความต้องการของประชาชน พร้อมทั้งเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบการสื่อสารข้อมูลงานด้านต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมากขึ้น

บทที่ 2

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา

สภาพทั่วไป

1. ประวัติความเป็นมา

เนื่องจากพื้นที่ตำบลบัวลาย ในแต่ละหมู่บ้านจะมีสระน้ำประจำหมู่บ้านอยู่และมีพืชน้ำขึ้นจำนวนมาก พืชที่ขึ้นมาก คือ บัว ซึ่งเป็นพืชประดับและเป็นอาหาร ตำบลบัวลาย ได้แยกออกจากตำบลบัวใหญ่ เพื่อเป็นเกียรติแก่ตำบลเดิม และยืนยันว่ามีพืชที่สำคัญ คือ บัว จึงตั้งชื่อตำบลว่า ตำบลบัวลาย

2. ภูมิประเทศ / ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา ได้ยกรฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย โดยการประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 19 มกราคม 2539 ซึ่งประกาศดังกล่าวได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับทั่วไป เล่ม 113 ตอน 9 ลงวันที่ 30 มกราคม 2539 ซึ่งมีผลบังคับใช้วันที่ 30 มีนาคม 2539

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย มีเนื้อที่ 48.0 ตารางกิโลเมตร หรือ 29,999.46 ไร่ ตั้งอยู่เลขที่ 51 หมู่ที่ 5 บ้านหนองแสง ตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา อยู่ห่างจากอำเภอบัวลาย ทางทิศใต้ ระยะทางประมาณ 4 กิโลเมตร ถนนสายหนองแวง - บัวใหญ่

องค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย มีภูมิประเทศเป็นที่ราบสูง โดยทั่วไปแบบภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีป่าไม้เพญจพรรณบ้าง เล็กน้อยและโปร่งตามหัวไร่ ปลายนา เหมาะการทำไร่ ทำการเกษตรกรรม ควบคู่กับการเลี้ยงสัตว์

ฤดูร้อน	เริ่มตั้งแต่กุมภาพันธ์ ถึง พฤษภาคมต้องฟ้าโปร่งใสอากาศร้อนหรือร้อนจัด
ฤดูฝน	เริ่มตั้งแต่ พฤษภาคม ถึง ตุลาคม มีฝนตกน้อยและทิ้งช่วงคราวละนานๆ
ฤดูหนาว	เริ่มตั้งแต่กลางพฤศจิกายน ถึง กุมภาพันธ์ อากาศหนาวและแห้งมาก

3. เนื้อที่และเขตการปกครอง

จำนวนหมู่บ้าน 11 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่	บ้าน	ผู้ปกครอง		ตำแหน่ง
2	บ้านวังโพน	นายสัมพันธ์	นางหมวด	ผู้ใหญ่บ้าน
3	บ้านขามป้อม	นายไชยา	ข้าผา	กำนัน
4	บ้านป่าหวาย	นายคำผล	ชาวคิมบง	ผู้ใหญ่บ้าน
5	บ้านหนองแสง	นายเทิดชัย	แสนแก้ว	ผู้ใหญ่บ้าน
6	บ้านโนนสว่าง	นายคมสันต์	นาดี	ผู้ใหญ่บ้าน
7	บ้านแสงสว่าง	นายเด่นชัย	เลิศโรสง	ผู้ใหญ่บ้าน
8	บ้านคอนหัน	นายอโนทัย	ชาติโรสง	ผู้ใหญ่บ้าน
10	บ้านหนองท่า	นายทองแดง	ยาวสูงเนิน	ผู้ใหญ่บ้าน
11	บ้านหนองบัวพัฒนา	นายถาวร	พันธ์ทอง	ผู้ใหญ่บ้าน
12	บ้านหนองไฮ	นายบุญถิ่น	เที่ยงธรรม	ผู้ใหญ่บ้าน
13	บ้านโนนสวรรค์	นายมงคล	ญมูล	ผู้ใหญ่บ้าน

4. ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ประชากรทั้งสิ้น 5,452 คน แยกเป็นชาย 2,722 คน หญิง 2,730 คน

หมู่ที่	บ้าน	จำนวน หลังคาเรือน	จำนวนประชากร		
			ชาย	หญิง	รวม
2	บ้านวังโพน	156	379	344	723
3	บ้านขามป้อม	193	298	329	627
4	บ้านป่าหวาย	249	480	510	990
5	บ้านหนองแสง	155	268	266	534
6	บ้านโนนสว่าง	58	94	95	189
7	บ้านแสงสว่าง	141	255	268	523
8	บ้านคอนหัน	65	128	133	261
10	บ้านหนองท่า	85	139	139	278
11	บ้านหนองบัวพัฒนา	72	97	101	198
12	บ้านหนองไฮ	44	80	80	160
13	บ้านโนนสวรรค์	137	306	284	590
	ทะเบียนบ้านกลาง	1	198	181	379
รวม		1,356	2,722	2,730	5,452

สภาพทางเศรษฐกิจ

1. อาชีพ

ประชากรในเขตเทศบาล ร้อยละ 70 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ ข้าว มันสำปะหลัง อ้อย ดังนี้

- อาชีพเกษตรกรรม	ร้อยละ	70	ของจำนวนประชากรทั้งหมด
- อาชีพเลี้ยงสัตว์	ร้อยละ	13	ของจำนวนประชากรทั้งหมด
- อาชีพรับจ้าง	ร้อยละ	8	ของจำนวนประชากรทั้งหมด
- อาชีพค้าขาย	ร้อยละ	9	ของจำนวนประชากรทั้งหมด

2. การปศุสัตว์

ส่วนมากในตำบลบัวลายเป็นการประกอบกิจการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ เป็ด โค สุกร กระบือ

- การบริการ

ปั๊มน้ำมัน	1	แห่ง
โรงเรียนขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดขนาดใหญ่	22	แห่ง

3. การท่องเที่ยว

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบัวลายไม่มีแหล่งท่องเที่ยว แต่ได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในชุมชน เช่น การจัดงานประเพณีต่าง ๆ การจัดสร้างสวนสาธารณะสำหรับใช้พักผ่อนหย่อนใจ

4. การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

สถานีบริการน้ำมัน	1	แห่ง
ร้านค้าต่าง ๆ	88	แห่ง

5. แรงงาน

ฐานพบว่า ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบัวลายค่าแรงในพื้นที่ต่ำกว่าระดับจังหวัด โดยเฉพาะแรงงานด้านการเกษตร ประชากรอายุระหว่าง 25 – 50 ปี บางส่วนไปรับจ้างทำงานนอกพื้นที่รวมทั้งแรงงานที่ไปทำงานต่างประเทศ ปัญหาที่พบคือ ประชากรต้องไปทำงานนอกพื้นที่ในเมืองที่มีโรงงานอุตสาหกรรม บริษัท ห้างร้านใหญ่ ๆ เพราะในพื้นที่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงานเยอะ เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นที่อยู่อาศัย ปัญหานี้ยังไม่สามารถแก้ไขได้

สภาพทางสังคม

1. การศึกษา

สังกัด	ท้องถิ่น	สพฐ.	กรมสามัญฯ	กรมอาชีวฯ	อื่นๆ	รวม
ระดับก่อนประถมศึกษา						
1)จำนวนโรงเรียน	-	5	-	-	-	5
2)จำนวนห้องเรียน	-	7	-	-	-	7
3)จำนวนนักเรียน	-	150	-	-	-	150
4)จำนวนครู อาจารย์	-	7	-	-	-	7
ระดับประถมศึกษา						
1)จำนวนโรงเรียน	-	4	-	-	-	4
2)จำนวนห้องเรียน	-	24	-	-	-	24
3)จำนวนนักเรียน	-	281	-	-	-	281
4)จำนวนครู อาจารย์	-	27	-	-	-	27
ระดับมัธยมศึกษา						
1)จำนวนโรงเรียน	-	-	-	-	1	1
2)จำนวนห้องเรียน	-	-	-	-	15	15
3)จำนวนนักเรียน	-	-	-	-	457	457
4)จำนวนครู อาจารย์	-	-	-	-	28	28

2. สถาบันและองค์กรทางศาสนา

ประชากรในตำบลบัวลายมีการนับถือศาสนาพุทธ เป็นบางส่วนที่มีการนับถือศาสนาคริสต์คือ บ้านหนองห้าง หมู่ที่ 10 ที่นับถือศาสนาคริสต์

3. ประเพณีและงานประจำปี

- บุญปีใหม่ เดือนมกราคม
- บุญกุ่มข้าวใหญ่ เดือนอ้าย เดือนยี่
- บุญข้าวก่ำ เดือนสาม
- บุญมหาชาติ เดือนสี่
- บุญสงกรานต์ เดือนห้า
- บุญบั้งไฟ เดือนหก เดือนเจ็ด
- บุญเข้าพรรษา เดือนแปด
- บุญข้าวประดับดิน เดือนเก้า
- บุญข้าวสาก เดือนสิบ
- บุญออกพรรษา เดือนสิบเอ็ด

- บุญลอยกระหวง บุญถิ่น เดือนสิบสอง

วัดในเขตตำบลบัวลาย มีทั้งหมด 4 แห่ง

- 1) วัดบ้านวังโพน
- 2) วัดบ้านขามป้อม
- 3) วัดบ้านป่าหวาย
- 4) วัดบ้านหนองแสง

มีสำนักสงฆ์ 3 แห่ง ที่บ้านหนองไฮ บ้านโนนสว่าง และบ้านหนองแสง

มีโบสถ์ 3 แห่ง หมู่ที่ 3 หมู่ที่ 5 และหมู่ที่ 4

4. สาธารณสุข

มีสถานอนามัยตำบลบัวลาย (โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล) จำนวน 1 แห่ง

การบริการพื้นฐาน

1. การคมนาคม

การคมนาคมติดต่อภายในหมู่บ้าน ติดต่อกันระหว่างหมู่บ้าน ทุกหมู่บ้าน ถือว่าการสัญจรไปมาสะดวก เพราะว่ามีถนนคสล.ภายในหมู่บ้าน มีถนนหินคลุกเชื่อมระหว่างหมู่บ้าน ถือว่าสะดวกพอควร การคมนาคมติดต่อระหว่างจังหวัดได้ 2 เส้นทาง คือ รถไฟ และรถยนต์ ถนนสายมิตรภาพ สายขอนแก่น - นครราชสีมา สายนครราชสีมา - อุตรธานี-หนองคาย เป็นต้น

2. การไฟฟ้า

หมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย มีไฟฟ้าใช้ครบทุกหมู่บ้าน แต่มีบางจุดที่ยังขยายเขตไม่ถึง เนื่องจากอยู่ห่างจากคูลายมากเกินไป

4. การประปา

หมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย มีประปาใช้ครบทุกครัวเรือน

ข้อมูลอื่น ๆ

1. ทรัพยากรธรรมชาติ

แหล่งน้ำธรรมชาติ ลำห้วยต่าง ๆ ในตำบลบัวลาย

- ลำห้วยชีหนู หมู่ที่ 2
- ลำห้วยยาง หมู่ที่ 3
- ลำห้วยคอม หมู่ที่ 3 หมู่ที่ 6
- ลำห้วยล้อม หมู่ที่ 4

- ลำห้วยทราย หมู่ที่ 4 หมู่ที่ 5
- ลำห้วยนาเจริญ หมู่ที่ 10

บึง หนองน้ำสาธารณะประโยชน์

- หนองฝายใหม่สาธารณะฯ หมู่ที่ 2 พื้นที่ 10 ไร่ 3 งาน 1.9 ตารางวา
- หนองวังโพนสาธารณะฯ หมู่ที่ 2 พื้นที่ 15 ไร่ 3 งาน 57.8 ตารางวา
- หนองน้ำสาธารณะ(สระน้ำหนองสรวง)หมู่ที่ 3 พื้นที่ 24 ไร่ 2 งาน 22 ตารางวา
- หนองตะมาสาธารณะฯ หมู่ที่ 3 พื้นที่ 21 ไร่ 2 งาน 45 ตารางวา
- หนองโสนสาธารณะฯ หมู่ที่ 3 พื้นที่ 7 ไร่ 2 งาน 30.8 ตารางวา
- หนองสระสาธารณะฯ หมู่ที่ 3 พื้นที่ 6 ไร่ 3 งาน 46.7 ตารางวา
- หนองแสงสาธารณะ(สระน้ำกุศมเมื่อย) หมู่ที่ 7 พื้นที่ 14 ไร่ 0 งาน 19 ตารางวา
- สระน้ำหนองแสง หมู่ที่ 5
- สระน้ำหนองสีดา หมู่ที่ 6
- สระน้ำพ่อบุญมี หมู่ 6
- สระน้ำโนนสว่าง หมู่ที่ 6
- หนองน้ำสาธารณะ(สระน้ำคริสต์ประชาสรรค์) หมู่ที่ 10 พื้นที่ 2 ไร่ 16 ตารางวา
- หนองน้ำสาธารณะ(สระน้ำประชาสามัคคี) หมู่ที่ 10 พื้นที่ 1 ไร่ 30 ตารางวา
- สระน้ำหนองไฮ หมู่ที่ 12
- สระน้ำหนองไม้ หมู่ที่ 12

อ่างเก็บน้ำขนาดกลาง

- อ่างเก็บน้ำวังโพน หมู่ที่ 2
- อ่างเก็บน้ำป่าหวาย หมู่ที่ 4
- อ่างเก็บน้ำฝายหลวง หมู่ที่ 11

อ่างเก็บน้ำ กักน้ำ

- ห้วยล้อมสาธารณะฯ หมู่ที่ 4 พื้นที่ 10 ไร่ 0 งาน 46.5 ตารางวา
- หนองนาเฮีย หมู่ที่ 8 พื้นที่ 31 ไร่ 2 งาน 00 ตารางวา
- หนองฝายใหม่ หมู่ที่ 2
- ฝายประชาอาสา หมู่ที่ 3
- ฝายน้ำล้น หมู่ที่ 4

ทรัพยากรธรรมชาติ ในเขตพื้นที่ อบต. มีที่สาธารณะประโยชน์ จำนวน 17 แห่ง

- 1) ป่าช้าวังโพนสาธารณะฯ หมู่ที่ 2 พื้นที่ 31 ไร่ 2 งาน 43 ตารางวา
- 2) ทำเลโคกอิน้อยสาธารณะฯ หมู่ที่ 2 พื้นที่ 154 ไร่ 0 งาน 20 ตารางวา
- 3) โคกเผ่าขุยสาธารณะฯ หมู่ที่ 3 พื้นที่ 131 ไร่ 2 งาน 75 ตารางวา

4) โคกทรากวากสาธารณะฯ	หมู่ที่ 5	พื้นที่ 215 ไร่ 1 งาน 88.8 ตารางวา
5) ป่าช้าบ้านหนองแสงสาธารณะฯ	หมู่ที่ 5	พื้นที่ 392 ไร่ 1 งาน 74.2 ตารางวา
6) โคกน้ำจั้นสาธารณะฯ	หมู่ที่ 6	พื้นที่ 153 ไร่ 2 งาน 89 ตารางวา
7) โคกเตาถ่านสาธารณะฯ	หมู่ที่ 6	พื้นที่ 199 ไร่ 3 งาน 54.6 ตารางวา
8) โคกหนองสระน้อยสาธารณะฯ	หมู่ที่ 6	พื้นที่ 193 ไร่ 1 งาน 97.6 ตารางวา
9) ป่าช้าบ้านขามน้อยสาธารณะฯ	หมู่ที่ 6	พื้นที่ 15 ไร่ 1 งาน 23 ตารางวา
10) โคกสระกลางสาธารณะฯ(สวนหม่อน)	หมู่ที่ 6	พื้นที่ 204 ไร่ 3 งาน 40 ตารางวา
11) ศูนย์เด็ก	หมู่ที่ 7	พื้นที่ - ไร่ 3 งาน 12 ตารางวา
12) คอนปู้ตา	หมู่ที่ 7	พื้นที่ 7 ไร่ 1 งาน 30 ตารางวา
13) หนองกุดเรือ	หมู่ที่ 7	พื้นที่ 0 ไร่ 1 งาน 49 ตารางวา
14) ป่าจิกน้อยสาธารณะฯ(โคกป่าจิก)	หมู่ที่ 8	พื้นที่ 8 ไร่ 3 งาน 32 ตารางวา
15) ป่าช้าสาธารณะฯ	หมู่ที่ 10	พื้นที่ 0 ไร่ 3 งาน 26 ตารางวา
16) โคกคิม่วง	หมู่ที่ 4	พื้นที่ 90 ไร่
17) โคกเฒ่าซุย	หมู่ที่ 12	พื้นที่ 131 ไร่

ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย

1. การบริหารการเมืองท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลบัวลายเป็นราชการส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย 2 ฝ่าย คือ

ฝ่ายสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย มีฐานะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ มีสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งหมู่บ้านละ 2 คน มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งสิ้น 22 คน คือ

1. นายจรูญ ศรีระวารี	ประธานสภา อบต.
2. นายอำนาจ การปลุก	รองประธานสภา อบต.
3. นายอำพล เทียบแสน	สมาชิก อบต. หมู่ 2
4. นายวิชรินทร์ ประกอบนอก	สมาชิก อบต. หมู่ 2
5. นายคง แสนรัตน์	สมาชิก อบต. หมู่ 3
6. นางดวงพร ศรีคราม	สมาชิก อบต. หมู่ 3
7. นายสำโรย สวาทนา	สมาชิก อบต. หมู่ 4
8. นายทวี อาสานอก	สมาชิก อบต. หมู่ 4
9. นายอ่อนจันทร์ พุทธา	สมาชิก อบต. หมู่ 5
10. นายจำปี ปะวะไซ	สมาชิก อบต. หมู่ 5
11. นางสาววรรณวิภา สมสา	สมาชิก อบต. หมู่ 6

12. นายสมชาติ บุญศรี	สมาชิก อบต. หมู่ 6
13. นายสุพจน์ วัลवाल	สมาชิก อบต. หมู่ 7
14. นายธีรวิทย์ สุระพินิจ	สมาชิก อบต. หมู่ 8
15. นายสุพรรณ ภูมิภักตร์	สมาชิก อบต. หมู่ 8
16. นางบัวลอย จันทะนาข้า	สมาชิก อบต. หมู่ 10
17. นางนิกุล บุรกิจ	สมาชิก อบต. หมู่ 10
18. นายชาญชัย วงสมบัติ	สมาชิก อบต. หมู่ 11
19. นายชัชวาล ช่างเหล็ก	สมาชิก อบต. หมู่ 12
20. ทองดี ภูมูล	สมาชิก อบต. หมู่ 12
21. นายเขียว สมบัติไทย	สมาชิก อบต. หมู่ 13
22. นายพุทธา ทะสุนทร	สมาชิก อบต. หมู่ 13

ฝ่ายบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย มีคณะผู้บริหาร 4 คน คือ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน และเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน ทำหน้าที่บริหารงานในองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามมติ ข้อบังคับ และแผนพัฒนาตำบล

1. นายสมบูรณ์ พันธุ์ทอง	นายกองค์การบริหารส่วนตำบล
2. นายสมควร เอ็มโอต	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
3. นายถาวร ปริวันตา	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
4. นายสมบัติ พลเรือง	เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

2. การบริหารส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย

ส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลายมีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบัวลายเป็นผู้บังคับบัญชา มีพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง 23 คน โดยมีการแบ่งส่วนราชการออกเป็น 4 ส่วน คือ

สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล มีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบัวลายเป็นหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นผู้บังคับบัญชาดูแลสำนักปลัดฯ

ตำแหน่งในสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 11 คน

1. นายกตัญญู กิตติ บุญมา	หัวหน้าสำนักปลัด
2. นางวิรัตน์ สีสุโข	นิติกร
3. นางภัทรกร อรรถศรี	นักวิเคราะห์นโยบายฯ
4. นางสาวนันทิยา ควงจิตรจันทน์	นักจัดการงานทั่วไป
5. นางกัลยากร ครองเคหา	นักพัฒนาชุมชน
6. นางสาวนิชาณัฏฐ์ งานฉมัง	เจ้าพนักงานธุรการ

- | | |
|-------------------------|------------------------------|
| 7. นายสุวัฒน์ กตสาพรมมา | ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัฒนาชุมชน |
| 8. นายสุปรีชา ศิริโสม | ผู้ช่วยเจ้าพนักงานสาธารณสุข |
| 9. นายชนาสิน โพธิ์บึง | พนักงานขับรถยนต์ |
| 10. นางคำพอง หินราช | ลูกจ้างประจำ(คนงานทั่วไป) |
| 11. นายสมพงษ์ ทบเทิบ | นักการภารโรง |

กองคลัง มีผู้อำนวยการกองคลัง เป็นผู้บังคับบัญชาดูแลกองคลัง ปัจจุบันตำแหน่งว่าง
ตำแหน่งในส่วนกองคลัง จำนวน 4 คน

- | | |
|---------------------------|-----------------------------------|
| 1. นางสาวอชิรญาณ์ แสนโคตร | เจ้าพนักงานพัสดุ |
| 2. นางสาวราตรี ชุนสอน | เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ |
| 3. นางสาวเพ็ญศรี อ่อนชมพู | ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี |
| 4. นางสาวเพ็ญศรี ศรีสุโข | ผู้ช่วยเจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ |

กองช่าง มีผู้อำนวยการกองช่าง เป็นผู้บังคับบัญชาดูแลกองช่าง ปัจจุบันตำแหน่งว่าง
ตำแหน่งในส่วนกองช่าง จำนวน 2 คน

- | | |
|------------------------------|--------------------------|
| 1. นายฐานันทร ทองมี | นายช่างโยธา |
| 2. นางสาวเสาวลักษณ์ เทียมบุญ | ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ |

กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีนักบริหารการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
เป็นผู้บังคับบัญชาดูแลส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ตำแหน่งในส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม จำนวน 6 คน

- | | |
|----------------------------|--------------------------|
| 1. นางสาวศิริรัตน์ พรหมนอก | หัวหน้าส่วนการศึกษา |
| 2. นางนัยนา บุตรเรือง | ครูผู้ดูแลเด็ก |
| 3. นางสาวกาญจนา ทุกพิลา | ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ |
| 4. นางสาวสุภาวดี ปะวะโซ | ผู้ช่วยครูผู้ดูแลเด็ก |
| 5. นางสาวสุนันท์ ปะระมัสโส | ผู้ช่วยครูผู้ดูแลเด็ก |
| 6. นางสาวไสรยา สมบัติไทย | คนงานทั่วไป |

บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมินผล

การประเมินครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา จำนวนประชากร 5,452 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 373 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้ประเมิน จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ ได้แก่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานสังคมสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชรา คนพิการและผู้ด้อยโอกาส และงานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม สำหรับการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับให้เกิดขึ้นคือ ร้อยละ 5 ตามสูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มจำนวนประชาชนทั้ง 11 หมู่บ้าน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการและสัดส่วนของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานที่มารับบริการและหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลายดังรายละเอียดตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย

ลำดับ	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	บ้านวังโพน	723	53
2	บ้านขามป้อม	627	46
3	บ้านป่าหวาย	990	73
4	บ้านหนองแสง	534	39
5	บ้านโนนสว่าง	189	14
6	บ้านแสงสว่าง	523	38
7	บ้านดอนหัน	261	19
8	บ้านหนองห้าง	278	20
9	บ้านหนองบัวพัฒนา	198	15
10	บ้านหนองไฮ	160	12
11	บ้านโนนสวรรค์/ทะเลเย็นกลาง	969	71
รวม		5,452	400

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย แบ่งออกเป็น 2 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน เป็นแบบเลือกตอบ มีทั้งหมด 5 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่มาใช้บริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบัวลายเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย ไม่พอใจ ไม่ค่อยพอใจ เฉย ๆ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ มีทั้งหมด 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้

ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวมจำนวน 25 ข้อ และมีเดิมคำ
ในช่องว่าง 2 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชน
ที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
ระหว่างวันที่ 8 - 10 กันยายน 2564

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจ
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย โดยจะทำการวิเคราะห์ในภาพรวมและ
จำแนกตามงานที่มารับบริการ ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสถิติ

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าร้อยละ เพื่อแสดงร้อยละของความพึงพอใจนั้น
ใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจไม่พอใจและไม่ค่อยพอใจ	แสดงว่า	ไม่พอใจ
ถ้าตอบระดับความพึงพอใจเฉยๆ	แสดงว่า	เฉย ๆ
ถ้าตอบระดับความพึงพอใจค่อนข้างพอใจ และพอใจ	แสดงว่า	พอใจ

เกณฑ์ให้คะแนนร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ตามประกาศพนักงานส่วนตำบล/
เทศบาล จังหวัดนครราชสีมา, 2558)

ร้อยละ	คะแนน
มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
ไม่เกินร้อยละ 95	9
ไม่เกินร้อยละ 90	8
ไม่เกินร้อยละ 85	7
ไม่เกินร้อยละ 80	6
ไม่เกินร้อยละ 75	5
ไม่เกินร้อยละ 70	4
ไม่เกินร้อยละ 65	3
ไม่เกินร้อยละ 60	2

ร้อยละ	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ 55	1
ไม่เกินร้อยละ 50	0

บทที่ 4

ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา ผู้ประเมินนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิ ประกอบคำบรรยายผลการประเมินนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ
4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.5 และเพศชาย ร้อยละ 45.5 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 38.0 รองลงมาคือ อายุ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 31.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 44.5 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 30.5 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด ร้อยละ 48.5 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 22.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

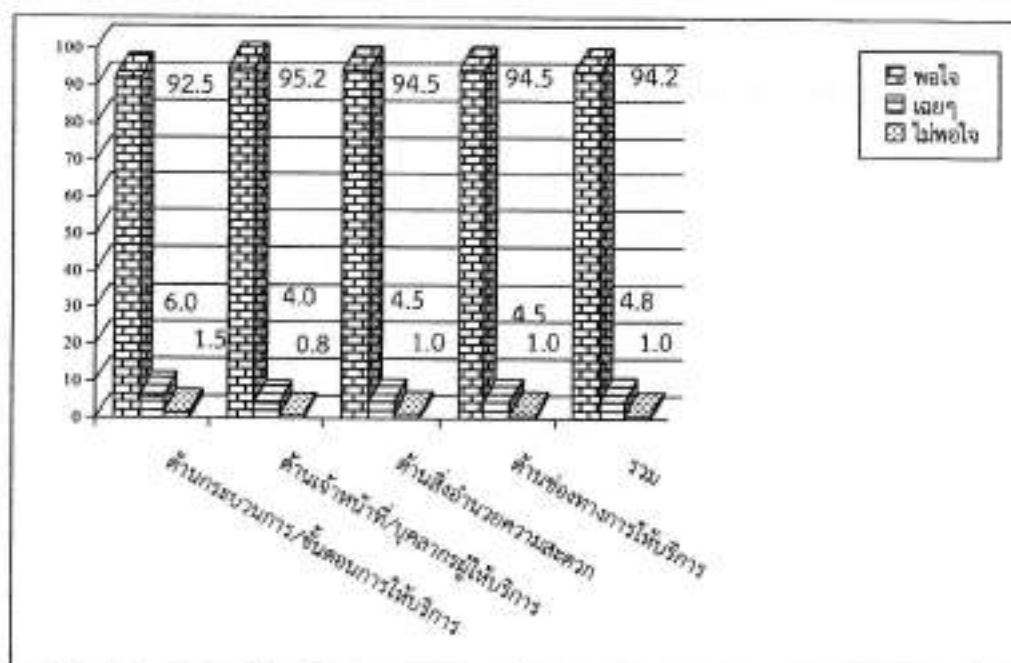
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	182	45.5
	หญิง	218	54.5
อายุ	18-30 ปี	36	9.0
	31-45 ปี	88	22.0
	46-60 ปี	152	38.0
	61 ปีขึ้นไป	124	31.0
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน	94	23.5
	ประถมศึกษา	178	44.5
	มัธยมศึกษา	122	30.5
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	4	1.0
	ปริญญาตรี	2	0.5
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	6	1.5
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	24	6.0
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	14	3.5
	ค้าขาย/อาชีพอิสระ	38	9.5
	รับจ้างทั่วไป	90	22.5
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	22	5.5
	เกษตรกร/ประมง	194	48.5
	ว่างงาน	12	3.0
งานที่มาใช้บริการ	งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	44	11.0
	งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	177	44.3
	งานสังคมสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชรา คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส	153	38.2
	งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	26	6.5
	รวม	400	100

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 94.2 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.2 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.5 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 92.5 ตามลำดับรายละเอียดดังตารางที่ 3 และแผนภูมิที่ 1

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	370	92.5	24	6.0	6	1.5
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	381	95.2	16	4.0	3	0.8
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	378	94.5	18	4.5	4	1.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	378	94.5	18	4.5	4	1.0
รวมเฉลี่ย	377	94.2	19	4.8	4	1.0

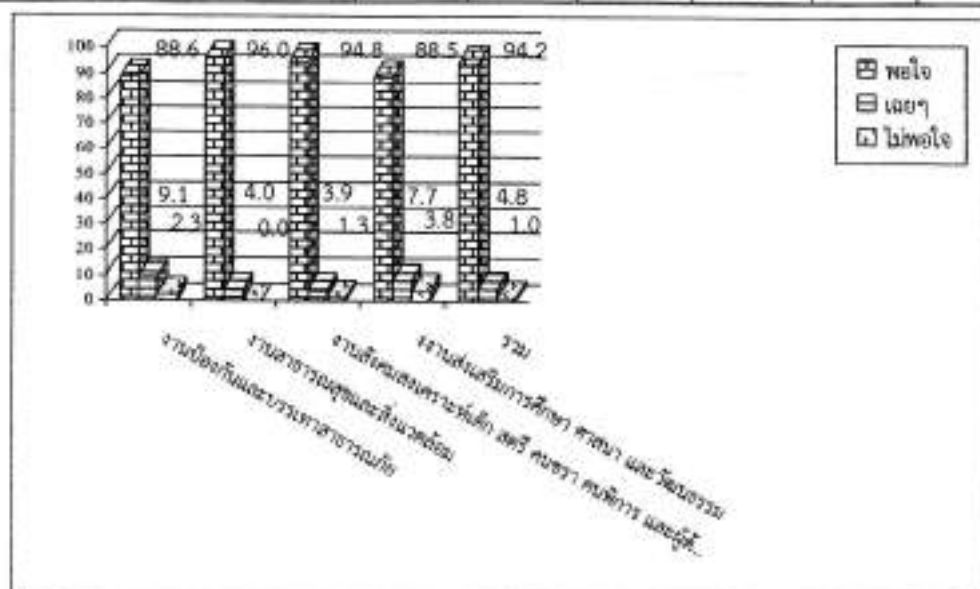


แผนภูมิที่ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 96.0 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานสังคมสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชรา คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส ร้อยละ 94.8 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 88.6 (8 คะแนน) และงานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ร้อยละ 88.5 (8 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 4 และแผนภูมิ 2

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มารับบริการ

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนน ที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	39	88.6	8	4	9.1	1	2.3
งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	170	96.0	10	7	4.0	0	0
งานสังคมสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชรา คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส	145	94.8	9	6	3.9	2	1.3
งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	23	88.5	8	2	7.7	1	3.8
รวม	377	94.2	9	19	4.8	4	1.0



แผนภูมิที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มารับบริการ

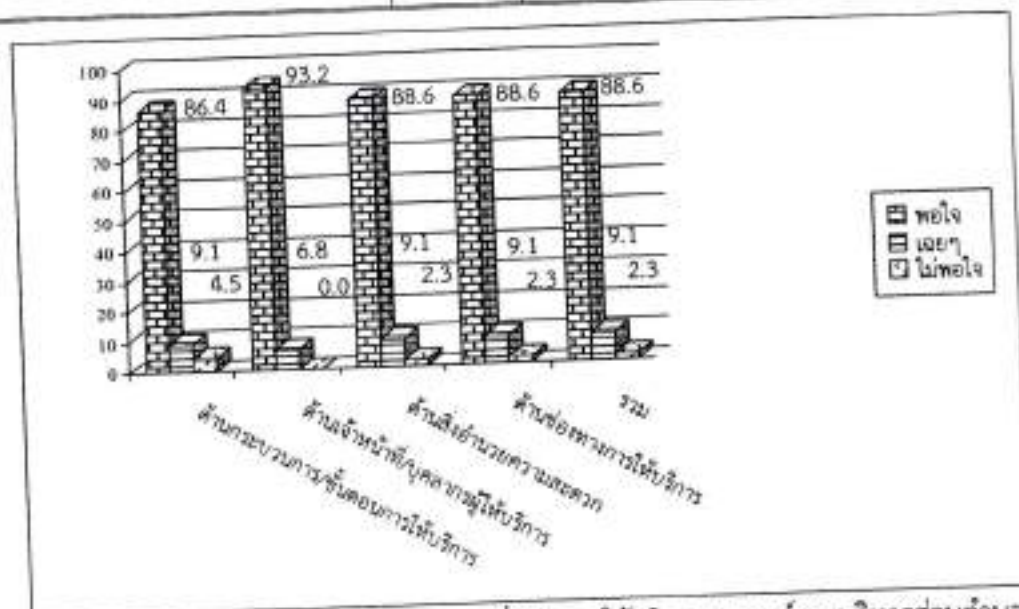
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 88.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.2 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 88.6 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 86.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมและรายด้าน

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	38	86.4	4	9.1	2	4.5
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	41	93.2	3	6.8	0	0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	39	88.6	4	9.1	1	2.3
ด้านช่องทางการให้บริการ	39	88.6	4	9.1	1	2.3
รวมเฉลี่ย	39	88.6	4	9.1	1	2.3



แผนภูมิที่ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

3.1.2 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 93.2 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 90.9 และความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ร้อยละ 88.6 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	38	86.4	4	9.1	2	4.5
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	36	81.8	5	11.4	3	6.8
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	39	88.6	4	9.1	1	2.3
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	40	90.9	4	9.1	0	0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	41	93.2	1	2.3	2	4.5
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	35	79.5	5	11.4	4	9.1
รวมเฉลี่ย	38	86.4	4	9.1	2	4.5

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 97.7 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.5 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ ร้อยละ 93.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	42	95.5	2	4.5	0	0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	43	97.7	1	2.3	0	0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	41	93.2	3	6.8	0	0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	40	90.9	4	9.1	0	0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	40	90.9	4	9.1	0	0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	40	90.9	4	9.1	0	0
รวมเฉลี่ย	41	93.2	3	6.8	0	0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมา ร้อยละ 95.5 รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ ร้อยละ 93.2 และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 90.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	42	95.5	2	4.5	0	0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	37	84.1	5	11.4	2	4.5
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	36	81.8	7	15.9	1	2.3
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	39	88.6	4	9.1	1	2.3
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	39	88.6	4	9.1	1	2.3
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	41	93.2	2	4.5	1	2.3
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	40	90.9	3	6.8	1	2.3
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	38	86.4	4	9.1	2	4.5
รวมเฉลี่ย	39	88.6	4	9.1	1	2.3

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.2 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.9 และทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่าย และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 88.6 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 9

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ

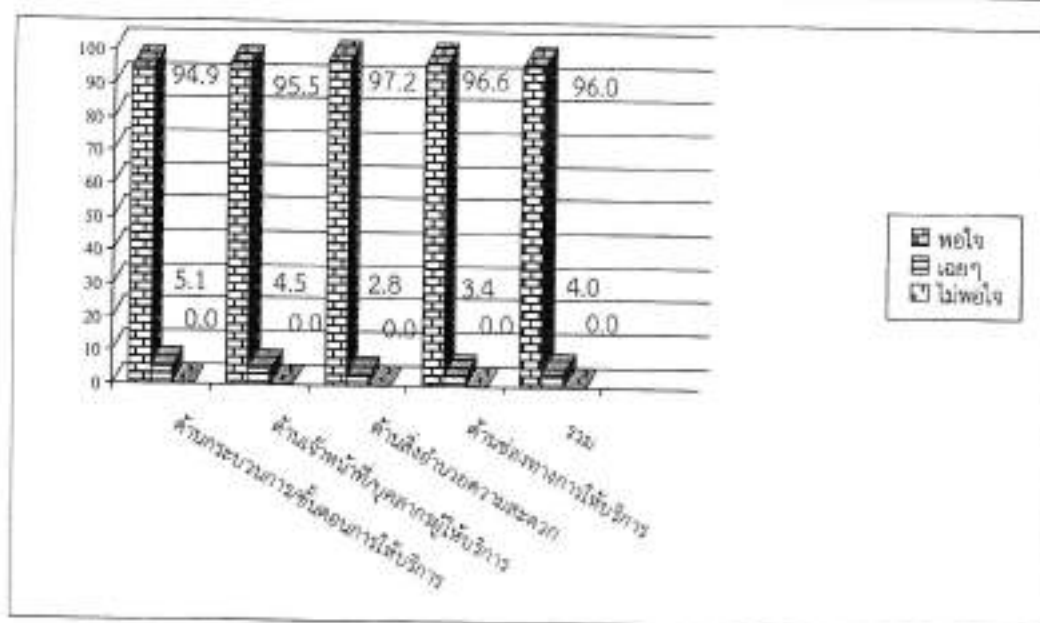
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	38	86.4	4	9.1	2	4.5
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	39	88.6	5	11.4	0	0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	40	90.9	3	6.8	1	2.3
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	41	93.2	2	4.5	1	2.3
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	39	88.6	4	9.1	1	2.3
รวมเฉลี่ย	39	88.6	4	9.1	1	2.3

3.2 งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 97.2 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.6 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.5 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 94.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 10 และแผนภูมิที่ 4

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมและรายด้าน

งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	168	94.9	9	5.1	0	0
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	169	95.5	8	4.5	0	0
ด้านสิ่งแวดล้อม	172	97.2	5	2.8	0	0
ด้านช่องทางการให้บริการ	171	96.6	6	3.4	0	0
รวมเฉลี่ย	170	96.0	7	4.0	0	0



แผนภูมิที่ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

3.2.2 งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอน ร้อยละ 95.5 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ความเป็นธรรมของ ขั้นตอน วิธีการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ร้อยละ 94.9 และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 93.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	168	94.9	8	4.5	1	0.6
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	169	95.5	8	4.5	0	0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	169	95.5	8	4.5	0	0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	168	94.9	9	5.1	0	0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	166	93.8	10	5.6	1	0.6
6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	168	94.9	9	5.1	0	0
รวมเฉลี่ย	168	94.9	9	5.1	0	0

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 97.2 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 96.0 และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	169	95.5	8	4.5	0	0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	172	97.2	5	2.8	0	0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	167	94.4	8	4.5	2	1.1
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	170	96.0	7	4.0	0	0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	168	94.9	9	5.1	0	0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	170	96.0	7	4.0	0	0
รวมเฉลี่ย	169	95.5	8	4.5	0	0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมา และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือป้าย คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 97.7 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 97.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	174	98.3	2	1.1	1	0.6
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	172	97.2	3	1.7	2	1.1
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	170	96.0	7	4.0	0	0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	171	96.6	6	3.4	0	0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	173	97.7	4	2.3	0	0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	170	96.0	7	4.0	0	0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	172	97.2	5	2.8	0	0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	174	98.3	3	1.7	0	0
รวมเฉลี่ย	172	97.2	5	2.8	0	0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่าย และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.2 รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.6 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 14

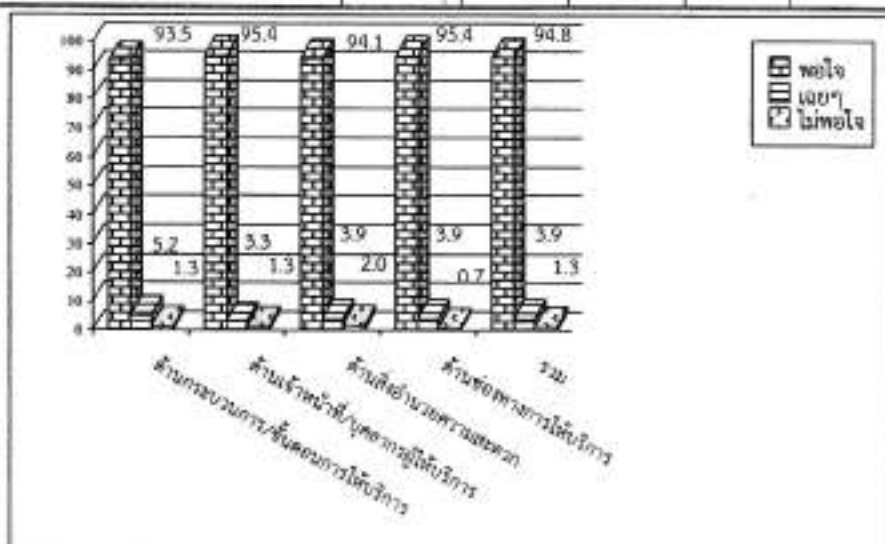
ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	170	96.0	7	4.0	0	0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	172	97.2	5	2.8	0	0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	170	96.0	6	3.4	1	0.6
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	171	96.6	6	3.4	0	0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	172	97.2	5	2.8	0	0
รวมเฉลี่ย	171	96.6	6	3.4	0	0

พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานสังคมสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชรา คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส คิดเป็นร้อยละ 94.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.4 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.1 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 93.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 15 และแผนภูมิที่ 5

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานสังคมสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชรา คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส โดยภาพรวมและรายด้าน

งานสังคมสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชรา คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	143	93.5	8	5.2	2	1.3
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	146	95.4	5	3.3	2	1.3
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	144	94.1	6	3.9	3	2.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	146	95.4	6	3.9	1	0.7
รวมเฉลี่ย	145	94.8	6	3.9	2	1.3



แผนภูมิที่ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา งานสังคมสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชรา คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส

3.3.2 งานสังคมสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชรา คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส จำแนกเป็น

รายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานสังคมสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชรา คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ร้อยละ 95.4 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ร้อยละ 94.8 และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 94.1 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานสังคมสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชรา คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	146	95.4	5	3.3	2	1.3
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	142	92.8	10	6.5	1	0.7
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	145	94.8	6	3.9	2	1.3
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	144	94.1	6	3.9	3	2
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	143	93.5	8	5.2	2	1.3
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	140	91.5	10	6.5	3	2
รวมเฉลี่ย	143	93.5	8	5.2	2	1.3

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานสังคมสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชรา คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย และความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 96.1 และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของ เจ้าหน้าที่ และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ ร้อยละ 95.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานสังคมสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชรา คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	148	96.7	3	2	2	1.3
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	146	95.4	6	3.9	1	0.7
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	146	95.4	3	2	4	2.6
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	145	94.8	8	5.2	0	0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	147	96.1	4	2.6	2	1.3
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	147	96.1	4	2.6	2	1.3
รวมเฉลี่ย	146	95.4	5	3.3	2	1.3

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานสังคมสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชรา คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร ให้ความรู้ ร้อยละ 98.0 รองลงมาคือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 97.4 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมา ร้อยละ 95.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานสังคมสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชรา คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	146	95.4	6	3.9	1	0.7
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	142	92.8	8	5.2	3	2.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	140	91.5	10	6.5	3	2.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	139	90.8	9	5.9	5	3.3
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	141	92.2	6	3.9	6	3.9
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	143	93.5	4	2.6	6	3.9
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	149	97.4	2	1.3	2	1.3
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	150	98.0	3	2.0	0	0
รวมเฉลี่ย	144	94.1	6	3.9	3	2.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานสังคมสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชรา คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อ ร้อยละ 97.4 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.1 และ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ร้อยละ 95.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานสังคมสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชรา คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส ด้านช่องทางการให้บริการ

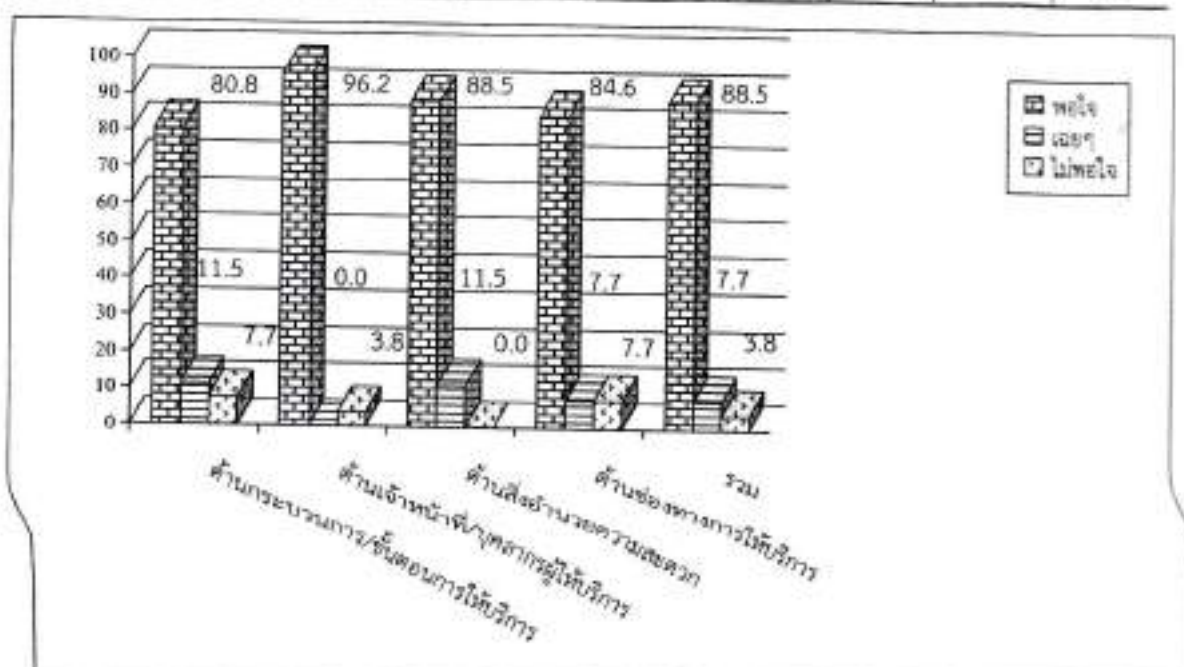
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	146	95.4	5	3.3	2	1.3
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	149	97.4	2	1.3	2	1.3
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	145	94.8	6	3.9	2	1.3
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	144	94.1	9	5.9	0	0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	147	96.1	6	3.9	0	0
รวมเฉลี่ย	146	95.4	6	3.9	1	0.7

3.4 งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 88.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 88.5 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 84.6 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 80.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 20 และแผนภูมิที่ 6

ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม โดยภาพรวมและรายด้าน

งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	21	80.8	3	11.5	2	7.7
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	25	96.2	0	0	1	3.8
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	23	88.5	3	11.5	0	0
ด้านช่องทางการให้บริการ	22	84.6	2	7.7	2	7.7
รวมเฉลี่ย	23	88.5	2	7.7	1	3.8



แผนภูมิที่ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

3.4.2 งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมจำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 92.3 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ร้อยละ 88.5 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน และการความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 80.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	23	88.5	1	3.8	2	7.7
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	20	76.9	4	15.4	2	7.7
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	21	80.8	3	11.5	2	7.7
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	24	92.3	2	7.7	0	0
5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	21	80.8	3	11.5	2	7.7
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	20	76.9	4	15.4	2	7.7
รวมเฉลี่ย	21	80.8	3	11.5	2	7.7

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 96.2 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ร้อยละ 92.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	25	96.2	0	0	1	3.8
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	26	100	0	0	0	0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	24	92.3	0	0	2	7.7
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	25	96.2	0	0	1	3.8
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	24	92.3	2	7.7	0	0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	25	96.2	1	3.8	0	0
รวมเฉลี่ย	25	96.2	0	0	1	3.8

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมา และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 92.3 และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ ร้อยละ 88.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	25	96.2	1	3.8	0	0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	25	96.2	1	3.8	0	0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	23	88.5	2	7.7	1	3.8
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	22	84.6	4	15.4	0	0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	24	92.3	2	7.7	0	0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	23	88.5	3	11.5	0	0
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	22	84.6	4	15.4	0	0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	21	80.8	5	19.2	0	0
รวมเฉลี่ย	23	88.5	3	11.5	0	0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 82.3 รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 88.5 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อ ร้อยละ 84.6 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	22	84.6	2	7.7	2	7.7
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	22	84.6	2	7.7	2	7.7
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	21	80.8	2	7.7	3	11.5
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	23	88.5	2	7.7	1	3.8
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	24	92.3	2	7.7	0	0
รวมเฉลี่ย	22	84.6	2	7.7	2	7.7

4. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ควรมีการอำนวยความสะดวกในการจัดฉีดวัคซีนในหมู่บ้านไม่ต้องเดินทางไปโรงพยาบาล
2. มีการจัดโครงการเกี่ยวกับการส่งเสริมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในท้องถิ่นและการเฝ้าระวังดูแลอย่างสม่ำเสมอ
3. เสนอให้มีการจัดกิจกรรมกีฬาสำหรับเยาวชนในแต่ละหมู่บ้านเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง
4. ซ่อมแซมถนนในจุดที่ชำรุดและเพิ่มไฟส่องสว่างในเขตพื้นที่เพื่อความปลอดภัยของประชาชน
5. อบต.ควรส่งเสริมสนับสนุนการสร้างอาชีพเสริมให้เกิดขึ้นกับคนในชุมชนเนื่องจากปัจจุบันมีประชาชนมีการว่างงานมากขึ้น
6. ควรมีการจับแล้วก็ปรับอย่างจริงจังในกรณีที่มีครัวเรือนทิ้งขยะในที่สาธารณะโดยไม่มีความรับผิดชอบส่งผลกระทบต่อชุมชน

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา ใน 4 งาน ได้แก่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานสังคมสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชรา คนพิการและผู้ด้อยโอกาส และงานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 373 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 11 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบและมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย ระหว่างวันที่ 8 - 10 กันยายน 2564 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการท้องที่การบริหารส่วนตำบลบัวลาย พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.5 และเพศชาย ร้อยละ 45.5 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 38.0 รองลงมาคือ อายุ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 31.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 44.5 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 30.5 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด ร้อยละ 48.5 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 22.5 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 94.2 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.2 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.5 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 96.0 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานสังคมสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชรา คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส ร้อยละ 94.8 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 88.6 (8 คะแนน) และงานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ร้อยละ 88.5 (8 คะแนน) ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 88.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.2 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 88.6 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 86.4 ตามลำดับ

3.1.2 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 93.2 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 90.9 และความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ร้อยละ 88.6 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 97.7 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.5 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ ร้อยละ 93.2 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมา ร้อยละ 95.5 รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ ร้อยละ 93.2 และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 90.9 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.2 รองลงมาคือ ความรวดเร็ว ในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.9 และทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่าย และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 88.6 ตามลำดับ

3.2 งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็น ร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.2 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.6 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.5 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 94.9 ตามลำดับ

3.2.2 งานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ร้อยละ 95.5 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ร้อยละ 94.9 และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 93.8 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 97.2 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 96.0 และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.5 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ถานที่ติดตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมา และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือป้าย คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 97.7 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 97.2 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่าย และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.2 รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.6 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.0 ตามลำดับ

3.3 งานสังคมสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชรา คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความ

พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานสังคมสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชรา คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส คิดเป็นร้อยละ 94.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.4 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.1 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 93.5 ตามลำดับ

3.3.2 งานสังคมสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชรา คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส จำแนกเป็น

รายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานสังคมสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชรา คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ร้อยละ 95.4 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ร้อยละ 94.8 และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 94.1 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานสังคมสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชรา คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ ภิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 96.1 และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ ร้อยละ 95.4 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานสังคมสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชรา คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 98.0 รองลงมาคือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 97.4 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมา ร้อยละ 95.4 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานสังคมสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชรา คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อ ร้อยละ 97.4 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.1 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ร้อยละ 95.4 ตามลำดับ

3.4 งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 88.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 88.5 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 84.6 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 80.8 ตามลำดับ

3.4.2 งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 92.3 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ร้อยละ 88.5 และความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอน และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 80.8 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 96.2 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ร้อยละ 92.3 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมา และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 92.3 และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ ร้อยละ 88.5 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 82.3 รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 88.5 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อ ร้อยละ 84.6 ตามลำดับ

4. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ควรมีการอำนวยความสะดวกในการจัดฉีดวัคซีนในหมู่บ้านไม่ต้องเดินทางไปโรงพยาบาล
2. มีการจัดโครงการเกี่ยวกับการส่งเสริมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในท้องถิ่นและการเฝ้าระวังดูแล

อย่างสม่ำเสมอ

3. เสนอให้มีการจัดกิจกรรมกีฬาสำหรับเยาวชนในแต่ละหมู่บ้านเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง
4. ซ่อมแซมถนนในจุดที่ชำรุดและเพิ่มไฟส่องสว่างในเขตพื้นที่เพื่อความปลอดภัยของ

ประชาชน

5. อบต.ควรส่งเสริมสนับสนุนการสร้างอาชีพเสริมให้เกิดขึ้นกับคนในชุมชนเนื่องจากปัจจุบันมีประชาชนมีการว่างงานมากขึ้น

6. ควรมีการจับแล้วก็ปรับอย่างจริงจังในกรณีที่มีครัวเรือนทิ้งขยะในที่สาธารณะโดยไม่มีความรับผิดชอบส่งผลกระทบต่อชุมชน

เอกสารอ้างอิง

- โกวิท พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย: เอกสารตำราหลัก ประกอบการเรียนการสอน
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมืองการปกครอง
ส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2558). รายงานการประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัด
นครราชสีมา.
- _____. (2559). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา.
- _____. (2560). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา.
- _____. (2561). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา.
- _____. (2562). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา.
- _____. (2562). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา.
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2562). คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ.
อรรถัย กักพล. (2547). Best practices ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. นนทบุรี:สถาบัน
พระปกเกล้า
- Taro Yamane. (1970). Elementary Sampling Theory. London : Prentice-Hall , Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบประเมินความพึงพอใจ

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย

อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2564

สถานที่สำรวจ.....วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร รวมทั้งการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและส่วนรวมเป็นอย่างยิ่ง ผู้ประเมินขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณในความร่วมมือ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย/หน้าข้อความต่อไปนี้)

- | | | |
|------------------|--|---|
| 1. เพศ | 1. ☐ ชาย | 2. ☐ หญิง |
| 2. อายุ | 1. ☐ ต่ำกว่า 18 ปี | 2. ☐ 18-30 ปี |
| | 3. ☐ 31-45 ปี | 4. ☐ 46-60 ปี 5. ☐ 61 ปีขึ้นไป |
| 3. ระดับการศึกษา | 1. ☐ ต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน | 2. ☐ ประถมศึกษา |
| | 3. ☐ มัธยมศึกษา | 4. ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า |
| | 5. ☐ ปริญญาตรี | 6. ☐ สูงกว่าปริญญาตรี |
| 4. อาชีพ | 1. ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 2. ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท |
| | 3. ☐ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ | 4. ☐ ค้าขาย/อาชีพอิสระ |
| | 5. ☐ นักเรียน/นักศึกษา | 6. ☐ รับจ้างทั่วไป |
| | 7. ☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ | 8. ☐ เกษตรกร/ประมง |
| | 9. ☐ ทำงาน | 10. ☐ อื่นๆ (ระบุ)..... |

5. ส่วนงานที่มาใช้บริการ

1. ☐ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. ☐ งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
3. ☐ งานสังคมสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชรา คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส
4. ☐ งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

เกณฑ์ที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาคัดเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ จ 	ค่อนข้าง พอใจ 	เฉยๆ 	ไม่ค่อย พอใจ 	ไม่ พอใจ 
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
2.1 ความสุภาพ ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
3.4 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
3.7 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
4. ด้านช่องทางการให้บริการ					
4.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์					
4.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าง่ายในการติดต่อใช้บริการ					
4.3 ความรวดเร็วในการให้บริการขอช่องทางการให้บริการ					
4.4 ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ					
4.5 คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม					

5. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง

5.1 ปัญหาในการให้บริการ.....

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

ภาคผนวก ข
ภาพกิจกรรมการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูลประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา





คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ที่ ๔๔๑๕/ ๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของหน่วยงาน
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ด้วยมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มีพันธกิจในการส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการแก่ท้องถิ่น
ซึ่งเป็นการกิจที่สำคัญของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ดังนั้นเพื่อให้การประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของ
หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและ
บรรลุวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยจึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานดังนี้

๑. รศ.ดร.ชัคคร์ชัย	ระยสวัสดิ์	๘. ผศ.ดร.ภนภพร	ฉิมพลี
๒. รศ.ดร.เอกรัตน์	เอกศาสตร์	๙. ผศ.พันธเรศ	ธรรมสอน
๓. ผศ.ดร.อนุจิตร	ชีวนสาร	๑๐. อาจารย์อิศริย์	เดชานนท์
๔. นางสาววรรณษา	แสนลำ	๑๑. นายภาณุวัฒน์	มิ่งจันทัก
๕. ผศ.ตุลา	คมกฤต มโนรัตน์	๑๒. นางสาวนันทิยา	มณฑล
๖. อาจารย์ปรายดา	พรหมแสน	๑๓. นางรุจิรา	วิศิษฎ์
๗. อาจารย์รัตติกร	ศรีชัยชนะ	๑๔. อาจารย์ชนชนก	ธนาวิภากรณ์

- หน้าที่
๑. กำหนดแนวทางการดำเนินงานให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ
 ๒. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
 ๓. ป้อนข้อมูล วิเคราะห์และเขียนรายงานผลการประเมิน
 ๔. กำกับ ติดตามให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความถูกต้อง เรียบร้อยและทันตามเวลา

ที่กำหนด

๕. รายงานผลการดำเนินงานต่อมหาวิทยาลัย

สั่ง ณ วันที่ ๑๓ เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัฐกรณ์ คิดการ)
รองอธิการบดีปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดี